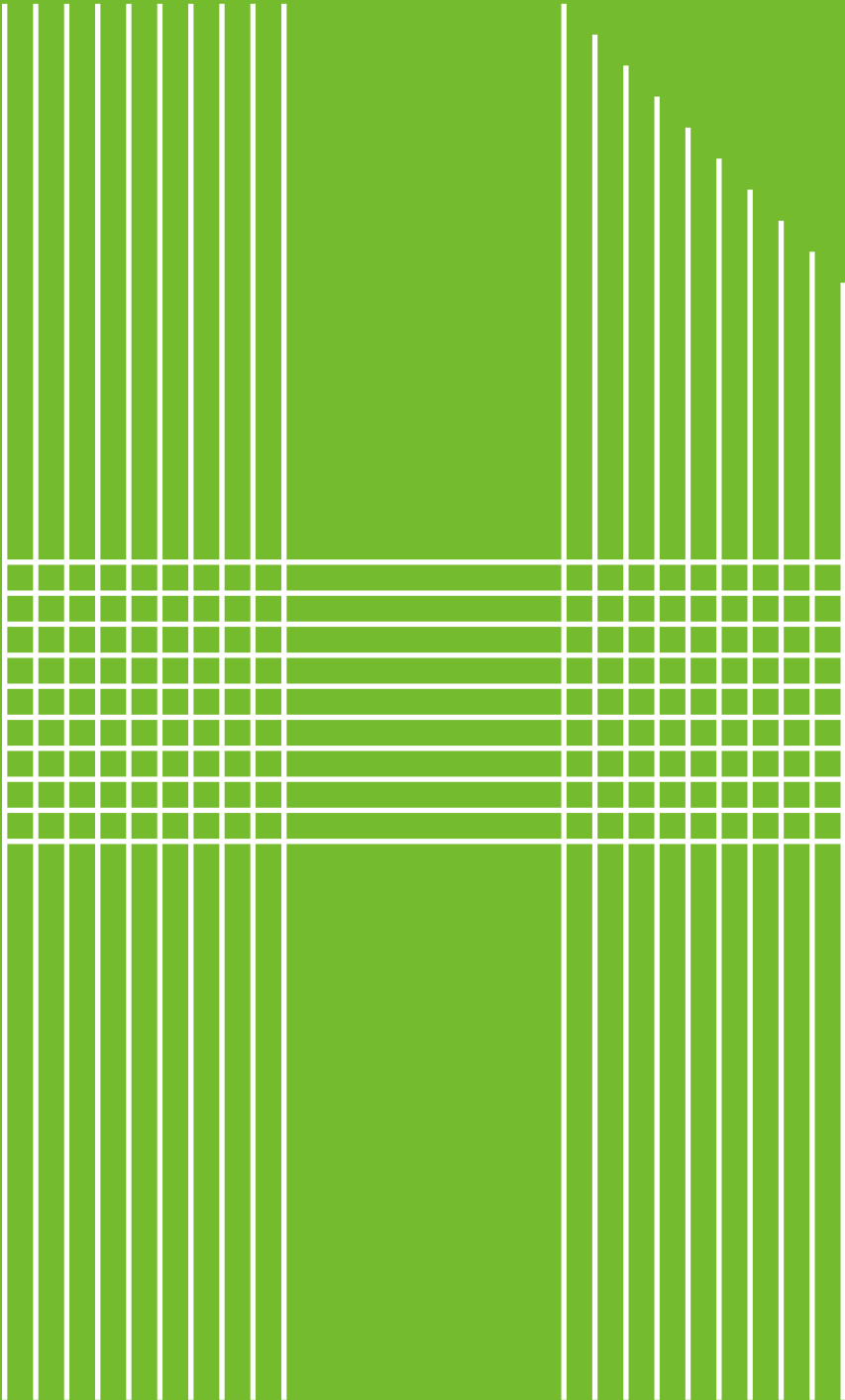


# GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

---

PA08



PA08: 02/03/2010

## Procedimiento para la Gestión de los Servicios

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS/NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. GRUPOS DE INTERÉS
10. DIAGRAMA DE FLUJO
11. FICHA RESUMEN

### ANEXOS:

- Plan de Actuación de los Servicios Permanentes del Centro **IT01-PA08**
- Informe de Resultados de los Servicios Contratados. (No se adjunta dado que es una evidencia generada por Gerencia, no por el Centro) **IT02-PA08**



PA08: 02/03/2010

### **1. OBJETO**

Definir las actividades en la que participa la Facultade de Historia a través de su Equipo Decanal, de las Comisiones y personas designadas para gestionar sus recursos y servicios.

### **2. ALCANCE**

Todas las actividades en las que la Facultad participa para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que la Facultad presta para todas las Enseñanzas que se imparten en la misma.

Afecta a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno de la Facultad, realizan las actividades descritas.

### **3. REFERENCIAS/NORMATIVA**

- Política y Objetivos de Calidad de la Facultad
- Políticas Medioambientales
- Políticas de Sostenibilidad
- Políticas de Prevención de Riesgos
- Encuestas de Satisfacción
- Reclamaciones-Sugerencias
- Indicadores
- Programas FIDES y AUDIT
- Normativas ya establecidas en la Facultad y Generales de la Universidade de Vigo para establecer necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados en la Facultad
- RR(11/07/06) de Delegación de Competencias
- Art. 31 de la Reforma de la LOU, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Corrección de errores. RR (11/07/06) de delegación de competencias.
- Normativa de Gestión Académica
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos

IT01-PA08

- Normas provisionales de gestión de los bienes muebles
- Normas de uso de los recursos informáticos y redes

#### 4. DEFINICIONES

**Recursos materiales:** las instalaciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje (aulas, talleres, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

**Indicador:** medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios.

#### 5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El Equipo Decanal, junto con el Administrador de la Facultad definirá las necesidades de los Servicios permanentes de la Facultad que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos, establecerá según las mismas el **Plan de Actuación** en coordinación con Gerencia, que además gestionará la totalidad del proceso en cuanto a los Servicios Contratados (ley de Contratos Administrativos).

El Equipo Decanal informará así mismo de las acciones planificadas para la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

#### 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluirá la revisión del procedimiento de la gestión de los servicios, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

#### 7. ARCHIVO

**Se utilizará para el archivo, gestión y control de los documentos y evidencias, la aplicación informática puesta a disposición del Centro por el Área de Calidad a través del siguiente enlace:**

<http://vicntc.uvigo.es/calidad/index.php>

| Identificación del registro  | Soporte de archivo    | Responsable custodia                        | Tiempo de conservación |
|--|-----------------------|---|------------------------|
| Plan de Actuación de los Servicios Permanentes del Centro (IT01-PA08)          | Papel y/o Informático | Secretaría de la Facultad                   | 6 años                 |
| Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA08 E-PM01 QS-PA08) | Papel y/o Informático | Secretaría de la Facultad / Área de Calidad | 6 años                 |

**8. RESPONSABILIDADES**

**Equipo Decanal (ED):** Identificará las necesidades asociadas a los servicios. Junto con el-la **Administrador-a de la Facultad** y **Gerencia** definirá los objetivos de los servicios, difundiendo dicha información

**Responsables de los Servicios/ Administrador-a de la Facultad:** Planificación de las actuaciones de los servicios.

**Personal de los servicios:** Ejecución de las acciones planificadas.

**Gerencia:** Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en la Facultad). Análisis de los resultados de los servicios contratados. Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad de

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

## 9. GRUPOS DE INTERÉS

### Grupos de Interés

#### Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos

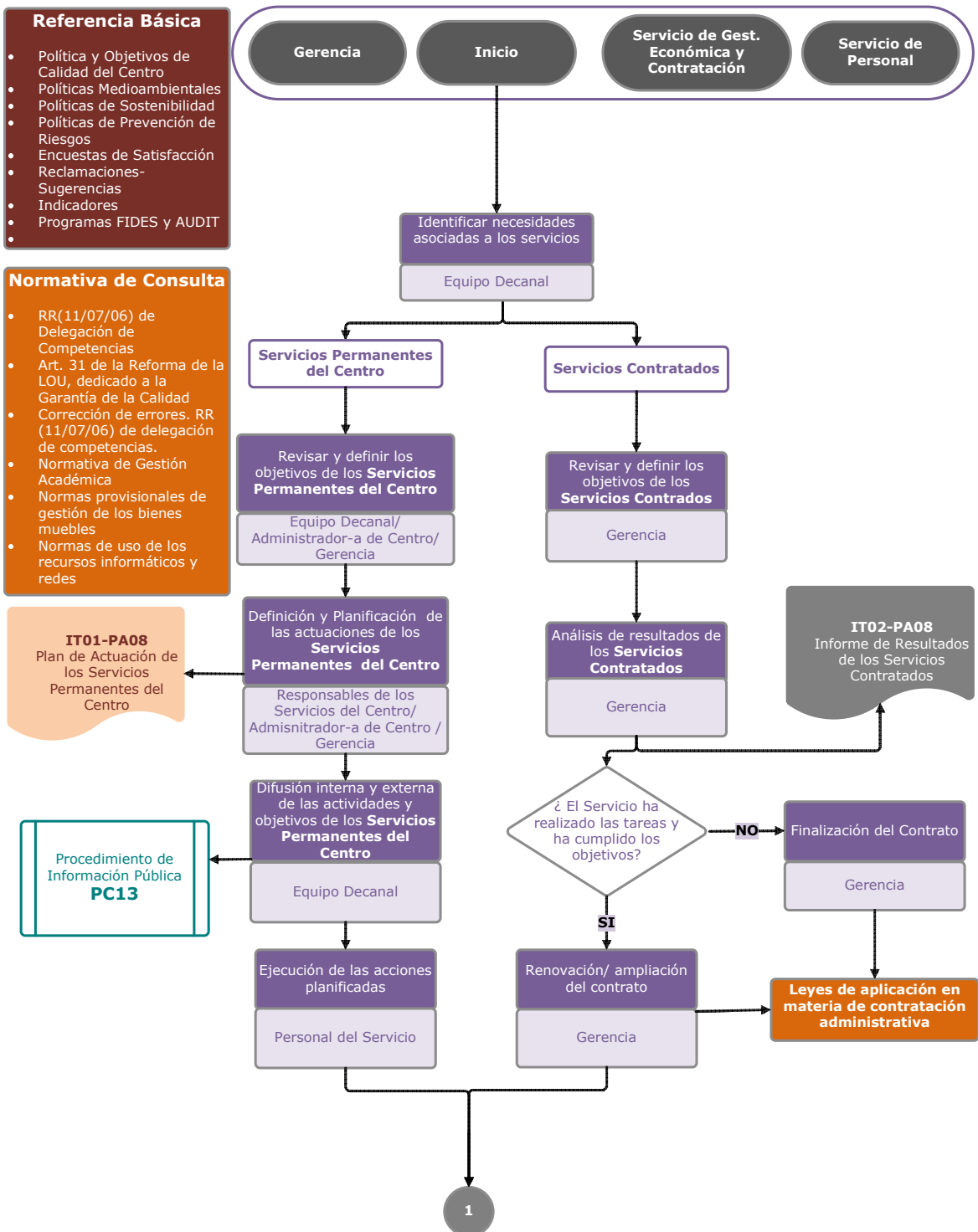
|   | PE01 | PE02 | PE03 | PC01 | PC02 | PC03 | PC04 | PC05 | PC06 | PC07 | PC08 | PC09 | PC10 | PC11 | PC12 | PC13 | PA01 | PA02 | PA03 | PA04 | PA05 | PA06 | PA07 | PA08     | PA09 | PM01 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|------|------|
| <i>Estudiantes</i>  | P    | S    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | S    | P    | P    | P    | S    | S    | S    | <b>S</b> | P    | P    |
| <i>Personal docente-investigador</i>                          | P    | P    | P    | P    | P    | P    | S    | P    | P    | P    | S    | P    | P    | P    | P    | P    | S    | P    | P    | P    | P    | P    | S    | <b>S</b> | S    | P    |
| <i>PAS</i>  | P    | P    | S    | S    | S    | S    | P    | S    | P    | S    | P    | P    | S    | S    | S    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | <b>P</b> | P    | P    |
| <i>Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad</i> | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | <b>P</b> | P    | P    |
| <i>Empleadores</i>  | P    | S    | P    | P    | P    | P    | S    | P    | P    | P    | S    | S    | P    | P    | P    | P    | S    | P    | P    | P    | S    | S    | S    | <b>S</b> | S    | P    |
| <i>Egresados</i>  | P    | S    | S    | S    | S    | P    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | P    | P    | P    | S    | P    | P    | P    | S    | S    | S    | <b>S</b> | P    | P    |
| <i>Administraciónes públicas/organismos</i>                   | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | S    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | <b>P</b> | P    | P    |
| <i>Sociedad en general</i>                                    | P    | S    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | P    | S    | P    | P    | P    | P    | P    | S    | <b>S</b> | P    | P    |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <i>Papel Principal</i>  | P |
| <i>Papel Secundario</i> | S |

10. DIAGRAMA DE FLUJO

**Procedimiento para la Gestión de los Servicios**

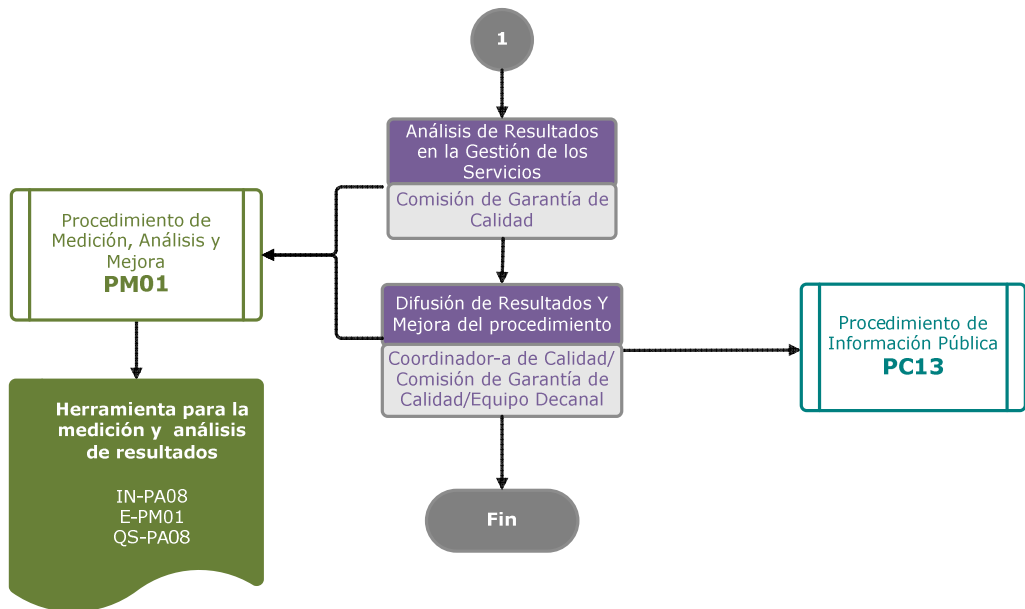
PA08





## Procedimiento para la Gestión de los Servicios

PA08



## 11. FICHA RESUMEN

|   |  |   |
|---|--|---|
| ÓRGANOS / UNIDADES RESPONSABLES                   | DISEÑO                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Directivo</li> <li>✓ Administrador-a de la Facultad</li> </ul>  |
|   | APROBACIÓN                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Decanal</li> </ul>  |
|   | EJECUCIÓN                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Decanal</li> <li>✓ Administrador-a de la Facultad</li> <li>✓ PAS</li> </ul>   |
|   | SEGUIMIENTO Y MEJORA                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Decanal</li> <li>✓ Comisión de Garantía de Calidad</li> <li>✓ Gerencia</li> </ul>   |
| OTROS ÓRGANOS IMPLICADOS (EXTERNOS A LA FACULTAD) |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerencia.</li> <li>✓ Servicio de Gestión Económica y Contratación.</li> <li>✓ Servicio de Personal.</li> </ul>   |
| GRUPOS DE INTERÉS                                 | IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Estudiantes</u>: a través de sus representantes en la CGC y, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas.</li> <li>✓ <u>PDI</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas.</li> <li>✓ <u>PAS</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas y desarrollando las acciones administrativas pertinentes.</li> <li>✓ <u>Egresados</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas.</li> <li>✓ <u>Empleadores</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas.</li> <li>✓ <u>Administraciones Públicas</u>: Aportando y tomando las decisiones que le competen.</li> <li>✓ <u>Sociedad en general</u>: Analizando y reaccionando a las acciones establecidas y los resultados obtenidos</li> </ul> |

PA08: 02/03/2010

|   |  |
|---|--|
| <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>               |  |
| <b>MECANISMOS TOMA DE DECISIONES</b>      | Ver apartados 5 y 6 del procedimiento.   |
| <b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b> | <p>La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad y el Coordinador-a de Calidad con el apoyo del Área de Calidad recogerán la información oportuna analizándola posteriormente.</p> <p>Los distintos Órganos de Gobierno de la Universidad, y Gerencia establecerán por su parte, los mecanismos para la recogida de información y análisis de la información que les facilite el seguimiento de las acciones desarrolladas</p>   |
| <b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA</b>     | Tras el análisis de la información, la CGC, junto con el Equipo Decanal elaborarán un informe de resultados, proponiendo las mejoras que se consideren oportunas. La CGC propone así mismo las modificaciones y mejoras al procedimiento cuando sea necesario  |
| <b>INFORMACIÓN PÚBLICA</b>                | <p>El Equipo Decanal, junto con el/la Coordinador-a de Calidad y la Comisión de Garantía de Calidad, promoverán la información pública pertinente a la vista de los resultados obtenidos, con la finalidad de mantener un permanente flujo de comunicación con los distintos implicados y grupos de interés.</p> <p>Cuando se trata de comunicaciones que afectan a un grupo o persona concreta serán comunicadas directamente por escrito y/o recogidos en el acta de la reunión correspondiente.</p> |